

## ViPcom stapt met Mtel in cloud contact center dienstverlening

**Mtel en ViPcom zijn een strategisch partnership aangegaan. Met de samenwerking heeft ViPcom de mogelijkheid om het volledige cloud communicatie portfolio van Mtel aan haar klanten aan te bieden.**

### Achtergrond

Van oudsher wordt de contact center markt gedomineerd door fabrikanten die on-premise producten aan de markt verkopen. De verschuiving naar de cloud neemt echter ook in dit marktsegment steeds grotere vormen aan. Om deze marktbeving te volgen, investeert ViPcom in de relatie met Mtel. Met het Mtel portfolio krijgt ViPcom toegang tot state-of-the-art omnichannel contact center-, bedrijfstelefonie- en selfservicediensten uit de cloud.

### On-premise versus cloud

“Het portfolio van Mtel is een uitstekende aanvulling in de klantcontact oplossingen van ViPcom” geeft Wim van Tol, Commercieel Directeur van ViPcom aan. “We zien dat de discussie over on-premise versus cloud in de boardroom soms geen echte discussie meer is. Steeds vaker wordt gekozen voor de cloud waarbij flexibiliteit en ‘time to market’ in het voordeel van de cloud oplossing wijzen. De sterke service diensten die we in de Mtel cloud hebben en de complete contact center oplossingen van het platform maken ons aanbod voor het MKB en groot zakelijke markt compleet.”

### Omnichannel klantcontact

Volgens Remco Spierings, Director Sales en Marketing van Mtel is de strategische samenwerking met ViPcom een belangrijke stap voor Mtel. “In de high end contact center markt verschuift de markt naar de cloud. We zien organisaties steeds vaker kiezen voor een cloud oplossing in plaats van een dure upgrade van bestaande systemen. ViPcom is een belangrijke partner voor hun klanten wanneer het gaat om innovatieve, hoogwaardige contact center oplossingen. Met het Mtel portfolio kan ViPcom haar klanten vanaf nu ook voorzien van dergelijke oplossingen uit de cloud, die desgewenst kunnen worden aangevuld met kantoortelefonie en omnichannel IVR diensten.”



### Over Mtel

Mtel levert al 25 jaar dienstverlening uit de cloud volgens het SaaS (software as a service) model en groeit snel. Het indirecte model is niet nieuw voor Mtel, dat al meer dan 10 jaar haar diensten levert via onder andere telecom operators en dealers. Dit jaar is speciaal voor system integrators een nieuw business model ontwikkeld. Deze leveren traditioneel systemen op locatie, al dan niet in een managed of hosted model, maar hebben nog geen duidelijk antwoord op cloud. Mtel is trots dat ViPcom het nieuwe Mtel model inzet om in één keer een complete cloud communicatie propositie in de markt te zetten.

### Over ViPcom

ViPcom levert en onderhoud al jaren de contact centers voor gerenommeerde nationale en internationale bedrijven en migreert deze omgevingen naar omnichannel systemen voor efficiëntere afhandeling en betere customer experience. “Prettig voor elkaar” werkt voor ViPcom 's klanten maar ook voor de klanten van haar klanten.